

北京让企业享受到“接诉即办”的“市民服务”

优化营商环境，他们这样做

新华社北京10月13日电(记者骆国骏、王君璐)为畅通企业诉求上达、回应、办理渠道，建立服务企业长效机制，北京12345热线2019年10月12日增设企业服务功能。一年来，企业热线受理来电超5万件，“企业吹哨，部门报到”已成常态，有效推动营商环境持续改善。

“接诉即办” 助力复工复产

“疫情对旅游行业冲击很大，顾客纷纷退票，企业流动资金非常紧张。”疫情初期，12345热线接到了北京一家旅行社负责人的求助电话。

“我们有一笔1000万元的贷款即将到期，希望银行方面考虑疫情影响，延长贷款期限，帮助我们渡过难关。”该负责人在电话里恳切地说。

这是疫情期间12345热线助力复工复产的一个缩影。2月26日起，北京12345热线在企业热线中增设复工复产专席，安排业务骨干，针对企业复工复产中遇到的问题和困难，第一时间派单至相关责任单位办理，并要求承办单位24小时内向企业反馈办理情况及结果。

“我们立即安排疑难工单组跟进，多方核实

情况并持续与北京银保监局沟通协调。”北京市市民热线服务中心副主任冯颖义介绍，银行方面高度重视，在旅行社上交相关材料后加快办理流程，最终同意续贷。

截至目前，12345企业热线共受理涉疫类企业来电8853件，其中咨询类电话超六成。减免房租政策、复工条件和办理流程、复工防控指引、援企稳岗政策、社保减免与缓缴政策等是企业咨询和诉求较为集中的问题。

以企业诉求为哨声 提供一站式服务

以企业诉求为哨声，闻风而动，接诉即办，12345企业热线成为政府为企业服务的常态化平台。一年来，12345企业热线共受理企业来电5.3万件，日均来电140余件，其中咨询类电话超过七成，诉求类电话超过二成。

“以往各政府部门政策分散，查询不便，企业遇到复杂和涉及多部门的问题不知该向谁求助。”北京市市民热线服务中心主任张波介绍，由市投资促进服务中心和市政务服务局牵头，12345热线增设企业服务功能就是为了解决这一困境，为企业提供一站式服务。

企业在经营发展中遇到的与政府服务、政

策制定和执行等有关的诉求和问题都可拨打12345热线求助。50个专席，近百名话务员，7×18小时接听企业来电，全年无休受理、办理和反馈企业诉求，并根据事项类别建立起“即时、3天、7天、15天”的四级限时响应机制，形成包括政策咨询、诉求受理、办理、督办、反馈、回访、考评在内的企业服务工作体系。

此外，企业诉求办理还纳入北京市“接诉即办”考核体系，12345热线对各承办单位进行“响应率”“解决率”“满意率”评价，计入各单位考核成绩。

“与市民热线主要围绕水电气热等生活场景不同，企业热线反映的问题大多涉及部门多、专业性强。”12345企业热线工作人员路鸣介绍，为保证快速、准确解答企业咨询，12345热线与各职能部门密切沟通，并根据多年积累，整理形成了包括市场管理、人事人才、金融财税等内容的“知识库”和“处理指引”数万条，并在热线受理过程中不断更新完善。此外，12345热线还加强对话务员的培训，目前企业来电中，八成以上的问题可由话务员依据企业知识库直接答复，其他问题则派单至责任单位办理。

一条小热线 撬动优化营商环境大变革

“减免房租、延期纳税等问题，一个电话就能得到详细解答，我们企业复工有了保障。”疫情期间，大兴区一家物流公司负责人王女士拨

打12345热线后连连感慨。

2月初，为减轻疫情对中小微企业生产经营影响，北京市出台16条“硬核”措施，为企业注入“强心剂”。相关减免政策如何办理？企业复工需要哪些手续？12345热线成为企业“贴心人”。

“12345企业热线搭建政企沟通的‘绿色通道’，以‘市民热线’解企业之忧，让企业享受到‘接诉即办’的‘市民服务’，让企业从政企互动中有实实在在的获得感，从而不断提升政府服务水平，推动北京营商环境持续向好。”北京市政府副秘书长、市政务服务局局长王军说。

一条小热线，撬动北京市优化营商环境大变革。委办局、各区、各单位100余家涉企服务单位接入12345热线系统，配备专人接办企业诉求。此外，北京市市场监管局、市投资促进服务中心等职能部门还安排专人“驻守”12345热线，确保工单派发准确、处置迅速的同时，围绕疑难诉求开展会商，现场答疑解惑。

“接诉即办”之外，12345热线还联合相关部门对企业来电情况进行大数据分析，针对共性问题深入研究问题根源、分析症结所在，通过月报、专刊等多种形式，向有关部门提出建议，为政府科学决策提供数据支撑。



南昌：冬桃喜丰收

▲10月13日，在江西省南昌市湾里管理局太平镇世外桃园扶贫种植基地，游客在桃园里采摘冬桃。近日，种植基地的冬桃进入成熟收获期，果园里一派热闹的丰收景象。

新华社记者万象摄

数据被收集、隐私被泄露……

个人信息保护法草案亮相，侵权有“法”管了

新华社北京10月13日电(记者白阳、任沁沁)用户的网络记录被平台擅自收集用于商业推销、公民在相关机构登记的个人信息被泄露外传……近年来，随着大数据技术在各领域的广泛应用，公民个人隐私的边界也频频遭遇挑战。

13日，个人信息保护法草案在全国人大常委会会议上首次亮相，从确立“告知——同意”为核心的个人信息处理一系列规则，严格限制处理敏感个人信息、明确国家机关对个人信息的保护义务等方面，全面加强个人信息的法律保护。

看点一：法律适用范围更明确

草案对本法中的个人信息作出界定。个人信息是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后后的信息。个人信息的处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等活动。

相比之下，今年5月通过的民法典规定，个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

北京理工大学法学院民法典研究中心主任孟强表示，该草案没有具体列举个人信息范围，

避免了立法重复；在规定个人信息的概念时，既强调了个人信息的权利保护，也强调了对个人信息权的规范行使和运用。

陕西省律师协会常务理事王浩认为，以往立法中以能否“识别自然人个人身份”作为对个人信息判断标准，草案将其扩展到了“自然人有关的各种信息”，增大了个人信息的保护范围；同时，草案对个人信息的界定不包括匿名化处理后的信息，使立法保护的对象范围更明确。

看点二：收集用户大数据要先取得用户同意

在网上搜索了一个商品，接着就会收到无数同类商品的广告推送；购买了网站VIP会员，平台却突然变更规则，购买“VVIP会员”才能享受全部会员权利……对此类侵犯用户权益的现象，网友“吐槽”声不绝。

草案明确，处理个人信息应当在事先充分告知的前提下取得个人同意，并且个人有权撤回同意；重要事项发生变更的应当重新取得个人同意；不得以个人不同意为由拒绝提供产品或者服务。

一些平台利用用户大数据推送个性化广告，草案对此强调，通过自动化决策方式进行商业营销、信息推送，应当同时提供不针对其个人特征的选项。

中国社科院学部委员孙宪忠表示，信息的核心环节就是告知，草案确立“告知——同意”为核心的个人信息处理规则十分必要，这也是

个人信息保护立法中的核心制度点。

“草案要求事先告知应当以显著方式、清晰易懂的语言来进行，这就要求个人信息处理者对自然人所做的告知必须诚实清楚，不能有意隐瞒欺骗；此外，草案强调重要事项发生变更的应当重新取得个人同意，这意味着取得自然人的同意一般不能以‘霸王条款’的方式一次性取得概括性授权同意。”孟强说。

孟强认为，“告知——同意”规则还可以规定得更详细，如区分自然人是否具有完全民事行为能力而采取不同的要求；对自然人权利的规定也可以进一步细化，如在撤回权之外，规定查询、更正、删除等权利。

看点三：处理敏感信息限制更严格，国家机关保护义务更明确

近年来，公众人物航班行踪等信息的买卖形成黑色产业链，严重侵犯个人隐私；公民在有关机构登记的个人信息举报遭泄露，甚至被用于电信诈骗等违法犯罪活动。

为此，草案设专节对敏感个人信息作出严格限制。根据草案，敏感个人信息包括种族、民族、宗教信仰、个人生物特征、医疗健康、金融账户、个人行踪等。个人信息处理者只有在具有特定的目的和充分的必要性的情形下，方可处理敏感个人信息，并且应当取得个人的单独同意或者书面同意。

国家机关为履行法定职责处理个人信息，应当依照法律、行政法规规定的权限、程

序进行，不得超出履行法定职责所必需的范围和限度。国家机关不得公开或者向他人提供其处理的个人信息，法律、行政法规另有规定或者取得个人同意的除外。

草案还将应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下保护自然人的生命健康，作为处理个人信息的合法情形之一，并强调，在上述情形下处理个人信息，也必须履行个人信息保护义务。

王浩认为，区分一般个人信息与敏感信息有三个维度：泄露该信息是否会导致重大伤害、泄露该信息给信息主体带来伤害的几率是否较大、社会大多数人对该类信息的敏感度如何。“总体而言，草案对敏感个人信息的界定较为清晰准确，有助于更好地区分并作出有效保护。”他说。

孙宪忠表示，当前一些管理部门过度收集信息的现象较为普遍，而管理不当也给了不法分子可乘之机。今后立法要继续在信息收集环节上下功夫，切实强化信息管理措施，针对群众反映强烈的问题、事故多发的情况制定更多针对性措施。

“个人信息的处理和运用涉及社会生活的方方面面，如果还按照传统的职能部门划分进行治理，难以有效防治个人信息权被侵害的问题。”孟强建议，在立法进一步完善的基础上，还要综合统筹协调各相关部门的执法行动、强化中央和地方的沟通配合，实现个人信息保护的有效综合保障。

改革来了，教育评价『新』指挥棒力破『五唯』

《深化新时代教育评价改革总体方案》解读

新华社北京10月13日电(记者胡浩)教育评价事关教育发展方向，有什么样的评价指挥棒，就有什么样的办学导向。中共中央、国务院近日印发《深化新时代教育评价改革总体方案》，强调扭转不科学的教育评价导向，坚决克服唯分数、唯升学、唯文凭、唯论文、唯帽子的顽瘴痼疾，并提出，到2035年，基本形成富有时代特征、彰显中国特色、体现世界水平的教育评价体系。

明确提出“三不得一严禁”

加强党对教育工作的全面领导，是办好教育的根本保证。

方案要求完善党对教育工作全面领导的体制机制，完善政府履行教育职责评价。在健全领导体制方面，方案提出各级党委要严格落实领导责任，建立健全党委统一领导、党政齐抓共管、部门各负其责的教育领导体制，履行好把方向、管大局、作决策、保落实的职责，把思想政治工作作为学校各项工作的生命线紧紧抓在手上，贯穿学校教育管理全过程，牢固树立科学的教育发展理念，坚决克服短视行为、功利化倾向。

为坚决纠正片面追求升学率倾向，方案明确提出“三不得一严禁”要求：各级党委和政府要坚持正确政绩观，不得下达升学指标或以中高考升学率考核下一级党委和政府、教育部门、学校和教师，不得将升学率与学校工程项目、经费分配、评优评先等挂钩，不得通过任何形式以中高考成绩为标准奖励教师和学生，严禁公布、宣传、炒作中高考“状元”和升学率。对教育生态问题突出、造成严重社会影响的，依法依规问责追责。

把师德师风作为教师评价第一标准

教师是立教之本、兴教之源，教书育人是教师的第一职责。为更好地引导广大教师履行职责，方案坚持把师德师风作为第一标准。

方案提出，把师德表现作为教师资格定期注册、业绩考核、职称评聘、评优奖励首要要求，强化教师思想政治素质考察，推动师德师风建设常态化、长效化。全面落实新时代幼儿园、中小学、高校教师职业行为准则，建立师德失范行为通报警示制度，对出现严重师德师风问题的教师，探索实施教育全行业禁入制度。

当前，“唯论文”“重数量、轻质量”等倾向在高校科研评价工作中还比较突出，不利于提高高校教师科研水平。为引导树立科研评价的质量和贡献导向，加快破除“唯论文”等突出问题，方案在改进高校教师科研评价和高等学校评价中进行了政策设计，强调重点评价学术贡献、社会贡献以及支撑人才培养情况，不得将论文数、项目数、课题经费等科研量化指标与绩效工资分配、奖励挂钩。

为克服人才评价中的“唯帽子”问题，树立以品德、能力、业绩为导向的人才评价标准，促进人才称号回归学术性、荣誉性本质，方案也提出了“教师成果严格按照署名单位认定、不随人走”等具体举措。

改变用分数给学生贴标签的做法

方案提出，坚决改变用分数给学生贴标签的做法，创新德智体美劳过程性评价办法。

为强化体育评价、改进美育评价、加强劳动教育评价，方案提出，建立日常参与、体质监测和专项运动技能测试相结合的考查机制。引导学生养成良好体育锻炼习惯和健康生活方式。改进中考体育测试内容、方式和计分办法，形成激励学生加强体育锻炼的有效机制。加强大学生体育评价，探索在高等教育所有阶段开设体育课程。探索将艺术类科目纳入中考改革试点。推动高校将公共艺术课程与艺术实践纳入人才培养方案，实行学分制管理，学生修满规定学分方能毕业。探索建立劳动清单制度，明确学生参加劳动的具体内容和要求，让学生在实践中养成劳动习惯，学会劳动、学会勤俭。

在学业要求方面，方案提出完善各级各类学校学生学业要求，严把出口关；在学业考评方面，提出完善过程性考核与结果性考核有机结合的学业考评制度，加强课堂参与和课堂纪律考查；在学位论文方面，提出探索学士学位论文(毕业设计)抽检试点工作，完善博士、硕士学位论文抽检工作，严肃处理各类学术不端行为；在实习(实训)方面，提出完善实习(实训)考核办法，确保学生足额、真实参加实习(实训)。

引导社会树立正确用人导向破除“唯文凭”弊端

社会选人用人对于引导学生多样化成长成才具有重要牵引作用。对于有些用人单位在招聘时过分注重高学历高文凭，甚至非名校、海归不要等“唯文凭”做法，方案提出针对性改革举措。

方案提出，党政机关、事业单位、国有企业要带头扭转“唯名校”“唯学历”的用人导向，建立以品德和能力为导向、以岗位需求为目标的人才使用机制，改变人才“高消费”状况，形成不拘一格降人才的良好局面。各级公务员招录、事业单位和国有企业招聘要按照岗位需求合理制定招考条件、确定学历层次，在招聘公告和实际操作中不得将毕业院校、国(境)外学习经历、学习方式作为限制性条件。职业学校毕业生在落户、就业、参加机关企事业单位招聘、职称评聘、职务职级晋升等方面，与普通学校毕业生同等对待。